

## 第 1 回 DX による利便性向上部会 発言要旨

1 サービスの DX	
中央図書館の場合、港区や渋谷区など、ビジネス利用であっても近隣の方しか利用されていない。都立図書館の役割として、島しょ部とか、多摩地区とかいろいろあるが、東京都全域の方が使えるように、現在の「来館しないと使いにくい構造」になっているところは変えていかれた方がいい。	橋委員
ドイツの書店では、かつての日本がそうだったように「私」の書店という関係がある。見学した際、お客さんが店に入ってくると、「あなた向きの本が入ったわよ」と言って、客が端末を出すと書店員が電子書籍を買ってあげている様子を何回も見た。端末操作を全部書店員がやっていることに感動した。 もしかすると図書館の電子書籍を利用してもらうにはそういうサービスが必要なのかもしれないと思う。公民館と、お祭りの場とかでぜひ端末を使いましょうといったイベントや活動がすごく重要だと思う。	植村委員
海外の図書館では、図書館職員の中に支援技術の専門家が結構いる。ご高齢の方が来館したら、一人一人の視力に合わせて拡大読書器のフォントサイズやコントラストを設定してくれる。	関根委員
遠隔地にいても、仮想空間で書架を歩き、本を開いて読める体験ができると良い。	関根委員
ロボットを活用して遠隔の人が利用できるようになると良い。ロボットがページをめくると、遠隔の人から本の内容が読めるというイメージ。	橋委員
DX は、既存のデータをどうやって活用していくかということも視点に入れると進みやすいのかと思う。蓄積してきたデータのデータベース化がきちんとしていけば、スムーズに進むことが色々あると思う。	橋委員
2 資料の DX	
出版社は最近まで電子図書館向けに新刊を提供しないといわれていたが、ほとんどサイマル出版（※紙と電子の書籍を同時刊行）なので、結構新刊を提供し始めている。電子書籍は市場が大きい漫画を除いて、文芸だけで 41 万タイトル、それとは別に大学教科書系が 10 万タイトルくらいある。この内、図書館向けのコンテンツは 17 万タイトルくらいある。 ただし、電子図書館を導入したのが今 200 館位と言われながら、導入館では、まだ 5,000 タイトルくらいしか入っていない状況である。	植村委員
都立図書館の電子書籍を使ったが、あまり利用されないのではと思うコンテンツもあった。電子書籍の選書基準もきちんと作り、利用状況や利用率を検証できるようにしないといけない。DX は日々進化していくのだから、それに合わせて検証システムを色々やっていくべき。	橋委員
図書館では、どういう本を集めます、という選書基準を各館が作っていますが、これは全国一律じゃないほうがいいんです。図書館ごとに独自に作っていただいたほうがいいんですけれども、都立図書館で電子書籍のみの選書基準がないのであれば、作ったら良いと思う。	植村委員

電子書籍に今後期待される場所は、文芸の新刊ではない。そういうところじゃないところでちゃんと利便性を上げ、図書館の価値を高めていただきたい。人気作家のベストセラーの新刊が読めるというのはちょっと違うと思う。これまでビジネス支援みたいところで図書館が示してきたように、レファレンスを充実させて役に立つということをぜひ電子でやっていただきたい。	植村委員
一般の利用者が希望する電子書籍は文芸とか、人気がある本が読めるということもあると思うので、バランスも色々考えないといけないと思う。	橘委員
電子書籍は、都立は国会図書館みたいに館内閲覧に限ってすごい点数を増やすというのは良いのでは。区市町村立図書館のないエリア、島しょ部に関しては別枠として、都立に来たらほぼ全ての電子書籍が閲覧できる、といった状態にしておくとか。もともと都立図書館は研究図書館的な位置づけなわけですから。館内閲覧限定であれば、出版社も動くと思う。	植村委員
都立図書館での電子書籍の可能性は、デジタルアーカイブとか、都立の貴重な資料のアーカイブを世界に向けて発信していくことがずっと重要だと思う。もともと素晴らしいコレクションがあるので、そこをメインにすると、都立図書館でしかできない、世界の都立図書館になるという形だと思う。	植村委員
<b>3 施設空間の DX</b>	
ロサンゼルス市の公共図書館みたいに、水害が起きたら一瞬で書庫全体を冷凍してくれる機能があると、資料を守ることができるので良いと思う。	関根委員
地震を感知するとバーが降りて本の落下を防ぐという発想は面白いと思う。	関根委員
<b>4 マネジメントの DX</b>	
DX は組織的に進めて、常に変化していかないといけない。そういう意味で、組織的に担当部署なり、そういったものを作って継続してやっていくことが大切。	松本部長
電子書籍を入れていくことや、DX することは予算の在り方から見直す必要がある。一般の図書館では、延滞の通知を何回も出して督促して、やっと戻ってきて配架するという手間そのものがなくなることになる。だから、図書費の予算枠だけで考えず、サービスに係る経費全体を考えていく必要がある。	植村委員
都立図書館内に事務用無線 LAN 環境が十分整備されていないことに驚いた。今はかなりローカルな地域の温泉旅館でも無線 LAN がつながる。	関根委員
数年前、ある区の小中学校で電子図書館の実証実験をやろうとしたら、そもそもインターネットをつなげられないといった状況だったことがある。DX を進めるには、ハードウェアや環境の方がはるかに問題。	植村委員
図書館サービスに対するユーザーの声を、ちゃんとデータとして集積し、分析してほしい。カスタマーサティスファクションをとっているかどうかということ。この部分をもうちょっと変えてほしいという要望が見えてきたら、本当はそこそが最初の手をつけるべき DX。苦情だけでなく、良かったというデータも取れると良い。	関根委員

## 5 DX 推進のリーダー

<p>DX や AI 活用を考える上で、都立なら何ができるかというところを常に押さえておかないといけない。</p> <p>例えば今、県立図書館で電子書籍導入をためらっている状況があるが、これは市立図書館の導入が進んだ中で、県がサービスして電子書籍を貸出したら市立図書館は何をするのか、という議論になりかねないから。もっと言うと、国立国会図書館が全部やればいいんじゃないの、となってしまうかもしれないが、そういう構図ではないはず。国立・都道府県立・区市町村立の役割分担はあるはず。</p> <p>リアルな館を持ちつつも、あるいは顔が見えるサービスをという枠組みの中で、どう DX するか、AI を活用するかということを忘れてはいけない。</p>	植村委員
<p>出版社がなかなかベンダーに提供しない状況がまだあるが、これを広げていくには、収益の出る市場にしなきゃいけない。その時に、都立図書館が中心になって区市町村とコンソーシアムを組んで、予算を持ち合うというやり方はあると思う。都立図書館が積極的にベンダーと交渉していけば動くかなと思う。そういう生臭い部分をしっかりやっていただかないと。</p>	植村委員
<p>著作権法改正に向けた働きかけはぜひやってほしい。課題さえ挙げればできると思う。今、図書館に追い風のような議論があるので、ぜひ改正して。</p>	植村委員

## 6 プラットフォーム・既存技術の活用

<p>タブレットやスマートグラスを使った自動翻訳・音訳サービスは、図書館側でやることではないかもしれない。民間などでの技術を活用して、そのためのコンテンツを提供するという風に考えると良いのではと思う。</p>	関根委員
--	------

### 留意点

<p>電子書籍を入れていくことや、DX することは予算の在り方から見直す必要がある。一般の図書館では、延滞の通知を何回も出して督促して、やっと戻ってきて配架するという手間そのものがなくなることになる。だから、図書費の予算枠だけで考えず、サービスに係る経費全体を考えていく必要がある。（再掲）</p>	植村委員
<p>10 年後は、デジタルファースト世代、Z 世代（※概ね 1990 年代中盤から 2000 年代終盤までに生まれた世代）のためにどういうサービスができるかを考える。そうすると、多分今までいない人たちをすく捕まえられると思う。</p>	植村委員
<p>DX をやったからそれで終わりではなく、周知していかないといけない。役所や図書館の広報は知っている人には届いているが、今まで知らない・利用していない方にどうやって届けるかということも一緒に考えた方がいいと強く思う。</p>	橋委員
<p>ビジネスのレファレンスを法律、経済みたいに区分し、質問と回答を簡単にまとめたレファレンスブックを作って、中小企業庁とか商工会議所とかに宣伝に行くといい。例示をいっぱい作ったものをアクセスできるようにしておくと「こんなことを聞いていいんだ」とわかる。</p>	橋委員